2007-2008

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Plan d'action

Dépôt légal | 2e trimestre 2007
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN | 978-2-550-49464-5 (version imprimée)
978-2-550-49465-2 (PDF)

Les pages intérieures de ce document sont imprimées sur du papier entièrement recyclé.

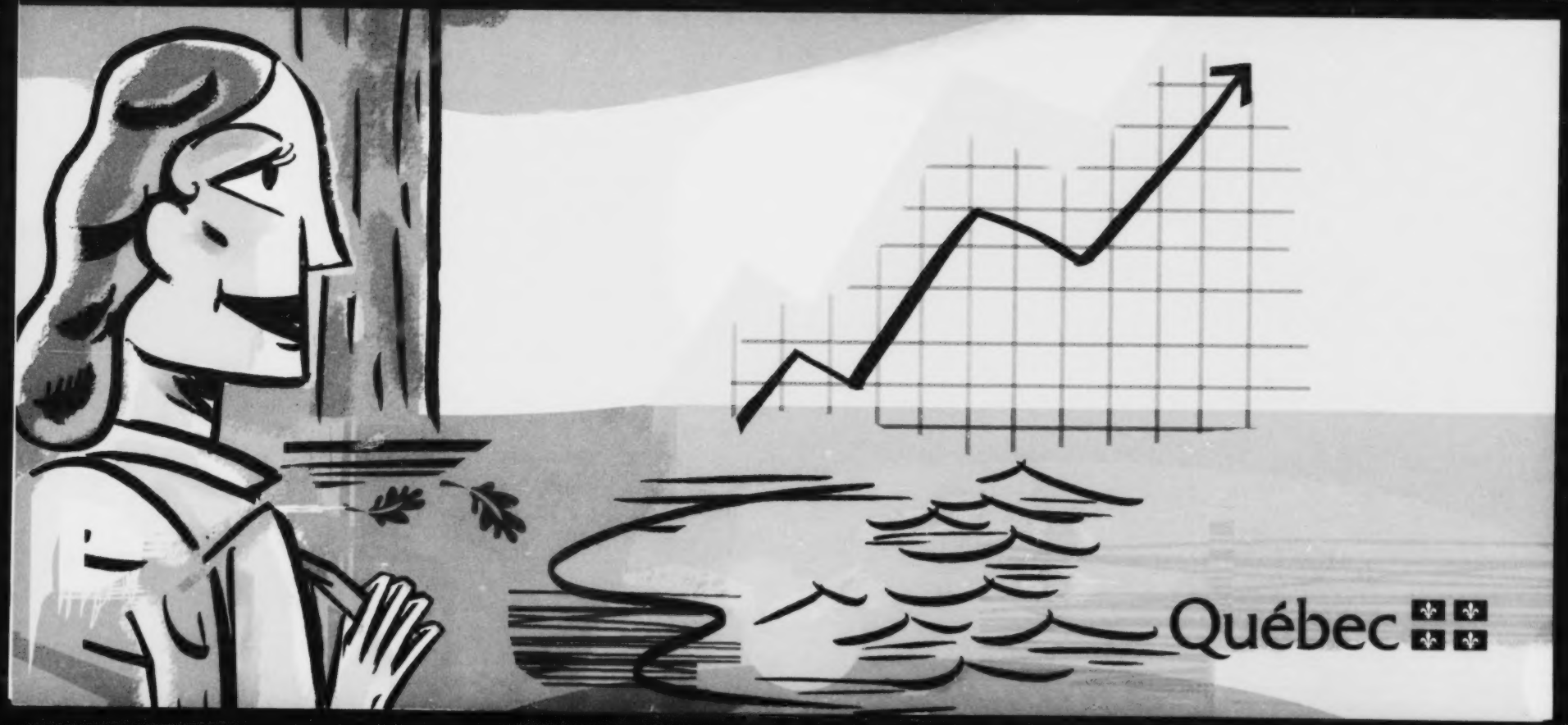
Québec

2008-00921/

Table des matières

Message du président-directeur général	5
Présentation de la Régie des rentes du Québec	6
Plan d'action 2007-2008	10
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	20
Préoccupations environnementales et sociétales	23
Facteurs de contingence	24
Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes	24
Approbation	24

Plan d'action



Message du président-directeur général

Le *Plan d'action 2007-2008* de la Régie des rentes du Québec, riche en défis, se veut la mise en œuvre de notre plan stratégique. Il intègre l'essentiel des activités que la Régie entend réaliser au cours de l'année et décrit notamment les objectifs et les cibles correspondantes, les moyens à prendre et les ressources disponibles pour les atteindre.

Notre *Plan stratégique 2006-2011 : Bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois* souligne les trois enjeux majeurs de la Régie. Ainsi, nous poursuivrons nos efforts afin de favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois. Nous devrons également revoir nos façons de faire dans le but de répondre aux attentes et aux besoins des citoyens dans le contexte de l'évolution sociodémographique et technologique. Enfin, il nous faudra posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain en raison de la raréfaction de la main-d'œuvre.

À notre *Plan d'action 2007-2008*, nous joignons un plan qui vise à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées. De plus, nous y faisons part de notre engagement envers le développement durable.

Pour assurer le succès de notre plan d'action, nous nous appuierons sur la compétence et l'engagement de notre personnel, qui, de concert avec nos partenaires, offre des services de haute qualité. Fort de la confiance et de la satisfaction des citoyens, j'ai la plus sincère conviction que ces défis seront relevés avec brio.

Le président-directeur général,

Pierre Prémont, Ph. D., FCA

Présentation de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec a pour mission de contribuer à la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente, de les indemniser en cas d'invalidité et au décès, et de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

La Régie a été créée en 1965. Elle relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Les frais d'administration de ces régimes sont respectivement payés à même les cotisations que les travailleurs et leurs employeurs versent au Régime de rentes du Québec, et les droits que la Régie perçoit des régimes privés de retraite.

La Régie administre également le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)[1] en vertu de la *Loi sur les impôts*[2]. Les frais d'administration du CIRSE représentent toutefois des dépenses budgétaires du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. La Régie agit également à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale négociées avec d'autres pays.

L'administration de la Régie est confiée à un conseil d'administration composé du président-directeur général de la Régie et de onze membres nommés par le gouvernement, qui proviennent de différents milieux de la société québécoise. Ce conseil donne à la Régie ses grandes orientations et veille à sa performance.

1. Le CIRSE permet à tous les parents ayant un enfant à charge de moins de 18 ans de recevoir un paiement de Soutien aux enfants, qui inclut, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé.
2. L.R.Q., c. I-3, art. 1029.8.61.49.

Produits et services

Régime de rentes du Québec

- **La rente de retraite***
- **Les rentes d'invalidité**
  - la rente d'invalidité
  - la rente d'enfant de cotisant invalide
- **Les prestations de survivants**
  - la rente de conjoint survivant
  - la prestation de décès
  - la rente d'orphelin
- **Le Registre des cotisants**
- **Les renseignements sur le Régime de rentes du Québec***

Régimes complémentaires de retraite

- **La surveillance des régimes complémentaires de retraite**
- **La promotion de l'autonomie financière à la retraite***
- **Les renseignements sur les régimes complémentaires de retraite***

Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

- **Le paiement de Soutien aux enfants***
- **Le supplément pour enfant handicapé**
- **Les renseignements sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants***

Ententes internationales de sécurité sociale

- **La demande de pension étrangère**
- **Le certificat d'assujettissement**

* Offerts également par voie électronique : **www.rrq.gouv.qc.ca.**

Clientèle[3]

Régime de rentes du Québec

3 728 000
cotisants

bénéficiaires

Régimes complémentaires de retraite

1 208 000
participants et bénéficiaires

629 000
participants actifs

579 000
participants non actifs et bénéficiaires

régimes surveillés
par la Régie

CIRSE

856 000
familles bénéficiaires
du paiement de Soutien aux enfants

familles bénéficiaires
du supplément pour enfant handicapé

3. Selon l'information disponible en mars 2006. Source : *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Régie des rentes du Québec, p. 2 et 3.
4. Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

Ressources disponibles

Budget 2007-2008

Lois[5]	**Budget des frais d'administration** (en milliers de dollars)	**Budget des immobilisations** (en milliers de dollars)	**Équivalents temps complet** (ETC)
RRQ	98 989	9 867	768
RCR	7 380	194	72
CIRSE	32 234	1 548	315
TOTAL	**138 603**	**11 609**	**1 155**

5. RRQ : Régime de rentes du Québec; RCR : régimes complémentaires de retraite; CIRSE : crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Plan d'action
2007-2008

La production d'un plan d'action annuel figure parmi les exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Ce plan constitue pour la Régie à la fois un outil de gestion, un moyen de communication et un facteur de motivation. Il sert de base à la reddition de comptes annuelle dans le contexte d'une gestion par résultats. Les objectifs annuels qui s'y trouvent sont des points de repère qui permettent aux parlementaires et aux citoyens d'apprécier la performance de la Régie.

Pour déterminer les résultats attendus pour l'année 2007-2008, la Régie a pris en considération sa planification stratégique, ses engagements envers les citoyens ainsi que les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles dont elle dispose. Le *Plan d'action 2007-2008* devient le plan de travail qui concourt à la réalisation du *Plan stratégique 2006-2011*.

Le plan stratégique souligne trois enjeux à relever pour nous acquitter de notre mission avec performance :

1

Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

2

Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.

3

Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.

Pour y répondre, la Régie a adopté quatre orientations stratégiques, qui représentent les directions dans lesquelles elle s'engage et qu'elle suivra au cours des prochaines années :

1

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

2

Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.

3

Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les technologies de l'information et des communications, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.

4

Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.

Pour chacune de ces orientations stratégiques, la Régie a déterminé des axes d'intervention qu'elle entend suivre. Ces axes constituent les stratégies qu'elle déploie pour concrétiser ses orientations et atteindre les résultats souhaités. À chaque axe d'intervention correspondent des objectifs, qui représentent des engagements à l'égard des résultats visés, ainsi que des indicateurs pour mesurer les progrès accomplis.

Finalement, les objectifs du plan d'action présentés aux pages suivantes découlent directement des objectifs pluriannuels du plan stratégique.

Plan stratégique 2006-2011 • Plan d'action 2007-2008

Enjeux	Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois		
Orientations stratégiques	**1** Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.		
Axes d'intervention	**1** Comprendre le comportement des citoyens quant à leur participation à l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.		
Objectifs stratégiques	**1** D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.	**2** D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	**3** Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.
Objectifs	Objectif stratégique en voie d'être atteint.	Connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	Contribuer à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale en réalisant une projection des revenus de retraite et des impôts y afférents qui seront versés au gouvernement.
Actions		Mener une étude sur le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite selon le plan de réalisation élaboré en 2006-2007.	• Préparer des modèles de projection. • Analyser les résultats. • Rédiger le rapport.
Indicateurs		Profil du comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de l'autonomie financière à la retraite.	Projection des revenus de retraite et des impôts y afférents qui seront versés au gouvernement.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux

1

Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois

Orientations stratégiques

1

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

Axes d'intervention

2

Sensibiliser les citoyens à l'égard de la planification financière de la retraite.

Objectifs stratégiques

4	5	6
D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenu à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.	D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.	D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.

Plan d'action 2007-2008

Objectifs

Porter à 59 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenu à la retraite.	Porter à 61 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.	Aucun objectif pour cette année.

En lien avec les objectifs stratégiques 4, 5 et 6 : Élaborer un plan de déploiement de la stratégie d'intervention visant à améliorer les connaissances des citoyens et des PME sur l'autonomie financière à la retraite.

Actions

En lien avec les objectifs stratégiques 4, 5 et 6 : Donner suite à la stratégie d'intervention au moyen d'un plan de déploiement et amorcer la mise en œuvre de ce plan.

Indicateurs

Pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenu à la retraite.	Taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite

En lien avec les objectifs stratégiques 4, 5 et 6 : Plan de déploiement de la stratégie d'intervention.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	1 Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.		
Orientations stratégiques	2 Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.		
Axes d'intervention	3 Faire évoluer l'encadrement des régimes complémentaires de retraite pour en favoriser l'implantation et le maintien.		4 Adapter le Régime de rentes du Québec à l'évolution de la société québécoise pour en assurer la pérennité.
Objectifs stratégiques	7 D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.	8 D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.	9 D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.

Plan d'action 2007-2008

Objectifs	Objectif stratégique en voie d'être atteint.	Élaborer un plan d'intervention 2008-2011 visant à augmenter le nombre d'employeurs parties à un RRS et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie.	Aucun objectif pour cette année.
Actions		• À l'aide des sondages et des études disponibles, élaborer le plan d'intervention 2008-2011. • Réaliser trois activités de communication pour promouvoir le RRS ou tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. • Mesurer le nombre d'employeurs au 31 décembre 2006 parties au RRS et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite.	
Indicateurs		Plan d'intervention 2008-2011.	

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	2 Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique
Orientations stratégiques	**3** Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.
Axes d'intervention	**5** Réviser les façons de réaliser nos services et nos activités de soutien.
Objectifs stratégiques	**10** D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et toutes nos activités de soutien, et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.
	11 D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.
	12 Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.

Plan d'action 2007-2008

Objectifs	Analyser les processus du schéma de classification des processus de la Régie non examinés en 2006-2007 et déterminer les modifications à apporter à la suite de leur analyse.	Élaborer le plan d'amélioration de la performance de l'organisation qui fera état des résultats attendus pour chaque amélioration.	Pour au moins 50 % des modifications proposées aux processus analysés en 2006-2007, avoir au moins terminé l'étape de conception[6] des projets qui y sont associés.	Limiter le budget des frais d'administration de la Régie pour l'exercice 2007-2008 au même montant que celui de l'exercice précédent, soit 138,6 M$.
Actions	• Établir le plan de travail visant les processus non examinés en 2006-2007. • Analyser les processus non examinés en 2006-2007. • Proposer les modifications aux processus analysés qui doivent être inscrites au plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	À l'aide des propositions de modifications aux processus soumises en 2006-2007 et en 2007-2008, déterminer les améliorations à réaliser.	• Préparer la ou les fiches-projets. • Présenter les propositions de projets.	• Adopter un budget qui permettra d'atteindre l'objectif. • Rendre accessible aux gestionnaires l'information nécessaire à la gestion par activités.
Indicateurs	Pourcentage des processus analysés dont les modifications à apporter ont été déterminées.	Plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	Pourcentage du nombre des modifications proposées aux processus analysés en 2006-2007 qui ont franchi l'étape de la conception[6].	Budget des frais d'administration de la Régie pour l'exercice 2007-2008 (en millions de dollars).

6. Étape prévue au *Guide détaillé de gestion de projet* de la Régie des rentes du Québec.

Plan **d'action** 2007-2008 Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	2 Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.	
Orientations stratégiques	**3** Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.	
Axes d'intervention	**6** Accroître l'utilisation des modes de prestation de services les plus efficients pour répondre aux besoins des citoyens.	
Objectifs stratégiques	**13** D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.	**14** D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services.
Objectifs	Objectif stratégique en voie d'être atteint.	Aucun objectif pour cette année.
Actions		
Indicateurs		

Plan d'action 2007-2008 Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	3 Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain	
Orientations stratégiques	**4** Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.	
Axes d'intervention	**7** Consolider la gestion intégrée de la main-d'œuvre.	
Objectifs stratégiques	**15** D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.	**16** À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.
Objectifs	**Note :** L'élaboration de la planification quinquennale de la main-d'œuvre 2007-2012 est presque terminée. Une mise à jour est prévue annuellement.	Atteindre au moins 90 % des résultats visés en 2007-2008 au plan d'action de main-d'œuvre 2007-2009.
Actions		• Réaliser les actions prévues au plan d'action de main-d'œuvre 2007-2009. • Élaborer le plan d'action de main-d'œuvre 2008-2010.
Indicateurs		Pourcentage d'atteinte des résultats visés.

Plan stratégique 2006-2011

Plan **d'action** 2007-2008

Enjeux	3 Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain	
Orientations stratégiques	**4** Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.	
Axes d'intervention	**8** Assurer la transmission des savoirs et l'évolution des compétences que possède le personnel.	
Objectifs stratégiques	**17** D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.	**18** À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.
Objectifs	**Implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques pour lesquels le risque de perte d'expertise est élevé.**	**Nous assurer que la ou les compétences jugées prioritaires sont maîtrisées par au moins 90 % des employés visés en 2007-2008.**
Actions	• Élaborer la stratégie de gestion des connaissances. • Poursuivre la détermination des connaissances stratégiques pour l'organisation. • Poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre des mécanismes de gestion des connaissances. • Associer à chaque savoir stratégique qui est à risque un ou des mécanismes assurant sa transmission ou son renouvellement.	• Déterminer la ou les compétences jugées prioritaires en 2007-2008. • Cibler les employés chez qui il faut développer la ou les compétences jugées prioritaires. • Réaliser des activités de développement.
Indicateurs	Mécanismes de gestion des connaissances implantés pour les savoirs stratégiques et à risque.	Pourcentage des employés visés qui maîtrisent la ou les compétences prioritaires.

Enjeux	3 Posséder et développer les compétences nécessaires pour relever les défis de demain	
Orientations stratégiques	4 Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.	
Axes d'intervention	9 Attirer et retenir un personnel compétent et maintenir un climat de travail stimulant.	
Objectifs stratégiques	19 Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	20 D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.
Objectifs	Nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	Obtenir un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.
Actions	Réaliser au moins deux interventions visant à renforcer la mobilisation du personnel.	
Indicateurs	Pourcentage des employés qui recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	Taux de rétention des employés réguliers de la Régie.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

La Régie va de l'avant avec une deuxième édition de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ainsi, elle répond à la disposition légale de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1), qui stipule que :

Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes [...] adopte [...] un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions [...]. Il doit être produit et rendu public annuellement.

La Régie a respecté la démarche proposée par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) en se fixant des objectifs selon les obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui lui sont connus. Cependant, elle a ajouté des objectifs préventifs qui vont permettre de lever des obstacles ou de les éviter. C'est à ce titre que le qualificatif « éventuels » a été ajouté à celui d'« existants » pour ce qui est des obstacles.

Le plan est présenté sous forme de tableau divisé en deux parties. La première partie des objectifs concerne uniquement les services à la population, et la deuxième s'applique à la fois aux services à la population et au personnel. Le tableau indique les sujets traités, les obstacles existants ou éventuels, les objectifs à atteindre, les actions à réaliser au 31 mars 2008 et les indicateurs de mesure.

Responsabilité et reddition de comptes

La Direction de la performance et de l'audit a le mandat de coordonner le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*. Elle assure notamment, à l'aide d'indicateurs, le suivi des résultats auprès des unités administratives responsables. Ces résultats seront consignés au rapport annuel de gestion de la Régie qui sera publié au deuxième trimestre de 2008.

Sujets	Obstacles existants ou éventuels	Objectifs	Actions	Indicateurs
Objectifs au regard des services à la population				
Service de renseignements	Méconnaissance qu'ont les préposés aux renseignements des possibilités d'accès des personnes handicapées aux services.	**1.** Nous assurer que tous les préposés aux renseignements sont informés des possibilités d'accès des personnes handicapées aux services.	○ Répertorier l'information qui doit être connue des préposés aux renseignements. ○ Réviser et mettre à jour l'aide opérationnelle, s'il y a lieu. ○ Réviser et améliorer la formation, selon les besoins. ○ Informer les préposés aux renseignements.	Pourcentage des préposés aux renseignements informés des possibilités d'accès des personnes handicapées aux services.
Accès aux services Web	Difficulté d'accès des personnes handicapées au site Web.	**2.** Respecter les règles d'accessibilité du niveau 2 de la WAI[7] en ce qui concerne le volet informationnel.	○ Nous assurer que : • Les contrastes sont suffisants; • Les graphiques sont compréhensibles; • Les liens et les fonctions sont accessibles au clavier.	Pourcentage des règles d'accessibilité du niveau 2 de la WAI qui sont respectées en ce qui concerne le volet informationnel.
		3. Respecter au moins 93 % des règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI pour 6 services transactionnels non personnalisés[8] de NetRégie.	○ Associer les libellés aux champs correspondants. ○ Fournir un équivalent textuel aux images. ○ Nous assurer que les services transactionnels demeurent compréhensibles et utilisables sans feuille de style. ○ Nous assurer que les en-têtes de lignes et de colonnes sont clairement définis dans les tableaux de données.	Pourcentage des règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI qui sont respectées pour 6 services transactionnels non personnalisés de NetRégie.

7. WAI : *Web Accessibility Initiative* (en français : initiative d'accessibilité Web).
8. Changement d'adresse, dépôt direct fait au Canada, demande de changement de fréquence des versements du Soutien aux enfants, relevé de participation au Régime de rentes du Québec, demande de duplicata de relevés d'impôt et demande de retenue d'impôt.

Sujets	Obstacles existants ou éventuels	Objectifs	Actions	Indicateurs
Objectif au regard des services à la population et au personnel				
Connaissance des obstacles	Méconnaissance des obstacles qui nuisent à l'intégration sociale et professionnelle de la clientèle et du personnel handicapés.	**4.** Connaître les obstacles rencontrés par la clientèle et le personnel handicapés qui nuisent à leur intégration sociale et professionnelle.	○ Recueillir l'information sur les obstacles rencontrés par la clientèle et le personnel handicapés en consultant : ▪ Les personnes handicapées, leurs proches ou leurs représentants, au besoin; ▪ Les plaintes reçues; ▪ Le comité de santé et de sécurité au travail; ▪ Les résultats du sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle de la rente d'invalidité à l'égard des délais de réponse. ○ Déterminer des mesures et des actions pour réduire les obstacles.	Liste des obstacles.

Préoccupations environnementales et sociétales

La Régie est consciente des responsabilités environnementales et sociétales qui lui incombent. Ainsi, elle a tenu à en faire un engagement particulier dans son *Plan d'action 2007-2008*. En favorisant le plus possible les actions environnementales et sociétales, la Régie souhaite être reconnue comme un véritable défenseur du développement durable.

Volets	Objectifs	Actions	Indicateurs
Environnemental	Dans le but de promouvoir le développement durable, réaliser au moins dix actions à caractère environnemental.	Réaliser des actions permettant de : • Réduire; • Réutiliser; • Recycler; • Repenser.	Nombre d'actions réalisées.
Sociétal	Contribuer directement à au moins deux activités organisées par des organismes de bienfaisance.	Préciser les organismes de bienfaisance. Déterminer la contribution de la Régie.	Nombre d'activités auxquelles la Régie a contribué.

Facteurs de contingence

Bien que le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2007-2008* aient été soigneusement élaborés, certains facteurs, dont les effets sont parfois difficilement prévisibles, peuvent influer sur notre performance et sur les résultats visés. Dans la mesure où ces facteurs sont connus, il importe d'en tenir compte afin de pouvoir évaluer avec justesse notre performance au moment de la reddition de comptes.

Parmi ces facteurs, citons :

- La modification de l'environnement législatif et réglementaire encadrant les activités de la Régie;
- Le renouvellement des conventions collectives des employés;
- La progression des travaux liés à la mise en place de nouvelles technologies de l'information et des communications à l'échelle gouvernementale;
- Le comportement des travailleurs à l'égard de la retraite et l'évolution du marché du travail;
- Les tendances démographiques, socioéconomiques et politiques.

Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes

Dans l'exécution de son mandat, la Régie assure le suivi des résultats à l'aide d'indicateurs qui sont intégrés au tableau de bord de gestion de la Régie ainsi que du suivi du plan stratégique. Grâce à ces outils de gestion, les membres du conseil d'administration suivent assidûment l'état d'avancement du plan d'action annuel et du plan stratégique.

Conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'administration publique*, la Régie doit préparer un rapport annuel de gestion. Ce rapport rend compte de la *Convention de performance et d'imputabilité* et fait état :

- Des résultats atteints en regard des objectifs du plan stratégique et du plan d'action annuel ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*;
- Dans la mesure du possible, d'une comparaison de ces résultats avec ceux d'organismes semblables.

Les résultats présentés dans ce rapport sont validés par l'auditeur interne de la Régie.

Approbation

Le *Plan d'action 2007-2008* de la Régie des rentes du Québec a été adopté par les membres du conseil d'administration le 17 novembre 2006.

M^me^ Michelle Courchesne, ministre responsable de la Régie, a aussi approuvé ce plan d'action.

La version intégrale du *Plan d'action 2007-2008* peut être consultée dans le site Web de la Régie des rentes du Québec :

www.rrq.gouv.qc.ca

Il est aussi possible d'en obtenir un exemplaire à l'adresse suivante :

Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9

On peut se procurer cette publication sur bande sonore, en gros caractères ou en braille en composant le 1 800 463-5185.

Ce document a été produit par la Régie des rentes du Québec.

© Gouvernement du Québec

Régie des rentes
Québec